

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ของบริษัท นีมี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 485 คน นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ สามารถอธิบายผลของการวิเคราะห์ได้ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด หลังเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด หลังเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	295	60.8
ชาย	190	39.2
รวม	485	100.0

จากตาราง 5 พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.2

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	156	32.2
31-40 ปี	135	27.8
41-50 ปี	145	29.9
51-60 ปี	49	10.1
รวม	485	100.0

จากตาราง 6 พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.2 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.9 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	180	37.1
สมรส	254	52.4
หย่า/ม่าย	51	10.5
รวม	485	100.0

จากตาราง 7 พบว่า สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.4 และมีบุตรเฉลี่ย 2 คน รองลงมาได้แก่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.1 และสถานภาพหย่า/ม่าย คิดเป็นร้อยละ 10.5 โดยมีบุตรเฉลี่ย 2 คน ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	112	23.1
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	153	31.5
อนุปริญญา หรือ ปวส.	87	17.9
ปริญญาตรี	133	27.5
รวม	485	100.0

จากตาราง 8 พบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.1 และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	201	41.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	84	17.3
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	62	12.8
นักเรียน/นักศึกษา	48	9.9
แม่บ้าน	41	8.5
รับจ้าง	27	5.6
เกษตรกร	22	4.5
รวม	485	100.0

จากตาราง 9 พบว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 41.4 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.3 พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 12.8 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.9 แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 5.6 และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	269	55.5
10,001-20,000 บาท	178	36.7
มากกว่า 20,000 บาท	38	7.8
รวม	485	100.0

จากตาราง 10 พบว่า รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาได้แก่ รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.7 และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของทรัพย์สินที่นำมากู้ยืมเงิน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภททรัพย์สิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	263	53.0
รถยนต์	222	44.8
ที่ดิน	11	2.2
รวม	496	100.0

จากตาราง 11 พบว่า ประเภทของทรัพย์สินที่กลุ่มตัวอย่างนำมากู้ยืมเงินส่วนใหญ่ คือ รถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาได้แก่ รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 44.8 และที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

วงเงินสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,000 บาท	315	64.9
50,001-100,000 บาท	111	22.9
100,001-300,000 บาท	48	9.9
300,001-500,000 บาท	0	0
500,001-800,000 บาท	0	0
800,001-1,000,000 บาท	0	0
มากกว่า 1,000,000 บาท	11	2.3
รวม	485	100.0

จากตาราง 12 พบว่า วงเงินสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีน้อยกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.9 ระหว่าง 100,001-300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.9 และมากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงินตามสัญญา
เช่าซื้อ

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6 งวด	33	6.8
12 งวด	225	46.4
18 งวด	123	25.4
24 งวด	90	18.6
30 งวด	0	0
36 งวด	0	0
42 งวด	0	0
48 งวด	14	2.9
รวม	485	100.0

จากตาราง 13 พบว่า ระยะเวลางวดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อของกลุ่มตัวอย่าง คือ 12 งวด คิดเป็นร้อยละ 46.4 ระยะ 18 งวด คิดเป็นร้อยละ 25.4 ระยะ 24 งวด คิดเป็นร้อยละ 18.6 ระยะ 6 งวด คิดเป็นร้อยละ 6.8 และระยะ 48 งวด คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อทำธุรกิจ	248	51.1
เพื่ออุปโภคบริโภค	164	33.8
เพื่อต่อเติม ตกแต่ง ที่อยู่อาศัย	46	9.5
เพื่อการศึกษา	27	5.6
รวม	485	100.0

จากตาราง 14 พบว่า วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ เพื่อทำธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาได้แก่ เพื่ออุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 33.8 เพื่อต่อเติม ตกแต่ง ที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการสถาบันการเงินอื่น ๆ

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	485	100.00
เคย	0	0
รวม	485	100.0

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตาราง 16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดที่จะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

ความคิด		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย		386	79.6
เคย	สาเหตุ	99	20.4
	- สถาบันการเงินอื่นอนุมัติวงเงินให้สูงกว่า	99	20.4
	- สถาบันการเงินอื่นเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า	99	20.4
	- สถาบันการเงินอื่นมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มากกว่า	71	14.6
	- พนักงานของสถาบันการเงินอื่นให้บริการที่ดีกว่า	71	14.6
	- สถาบันการเงินอื่นมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่มากกว่า	44	9.1
	- สถาบันการเงินอื่นมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วกว่า	44	9.1
รวม		485	100.0

จากตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยคิดที่จะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 79.6 ส่วนร้อยละ 20.4 ที่เคยคิดที่จะใช้บริการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่น ๆ มีสาเหตุมาจาก สถาบันการเงินอื่นอนุมัติวงเงินให้สูงกว่า และเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.4 สถาบันการเงินอื่นมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มากกว่าและให้บริการที่ดีกว่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.6 สถาบันการเงินอื่นมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่นานกว่า และมีขั้นตอนในการบริการที่สะดวก รวดเร็วกว่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นิมชีเส็งลิสซิง จำกัด
หลังเข้ารับบริการ

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. บริษัทมีการช่วยเหลือหรือผ่อนผันเรื่องค่างวด*	0	0.0	262	54.0	119	24.5	0	0.0	0	0.0	3.69	มาก
2. บริษัทมีขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมาะสม*	0	0.0	253	52.2	123	26.4	0	0.0	0	0.0	3.66	มาก
3. อนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ตามที่ต้องการ	0	0.0	303	62.5	182	37.5	0	0.0	0	0.0	3.62	มาก
4. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย	0	0.0	283	58.4	202	41.6	0	0.0	0	0.0	3.58	มาก
5. ประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ	0	0.0	229	47.2	256	52.8	0	0.0	0	0.0	3.47	ปานกลาง
รวม											3.60	มาก

* มีผู้ไม่ตอบจำนวน 104 คน เนื่องจากไม่เคยชำระค่างวดซ้ำ

จากตาราง 17 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเข้าซื้อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีการช่วยเหลือหรือผ่อนผันเรื่องค่างวด ค่าเฉลี่ย 3.69 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.0 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.5 บริษัทมีขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.66 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.2 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.4 อนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.62 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 3.58 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.4 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประเภหสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.47 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.8 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านราคา

ราคา	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	0	0.0	184	37.9	301	62.1	0	0.0	0	0.0	3.38	ปานกลาง
2. มีส่วนลดดอกเบี้ยต่ำให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา	0	0.0	140	28.9	345	71.1	0	0.0	0	0.0	3.29	ปานกลาง
3. มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถและพ.ร.บ.ต่ำ	0	0.0	110	22.7	375	77.3	0	0.0	0	0.0	3.23	ปานกลาง
รวม											3.29	ปานกลาง

จากตาราง 18 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ได้แก่ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ค่าเฉลี่ย 3.38 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.1 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีส่วนลดดอกเบี้ยต่ำให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา ค่าเฉลี่ย 3.29 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 71.1 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.9 และมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถและ พ.ร.บ.ต่ำ ค่าเฉลี่ย 3.23 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.3 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัด จำหน่าย	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. มีสถานที่ตั้งอยู่ใน แหล่งชุมชนใกล้ ลูกค้า สะดวกต่อ การเดินทางมาติดต่อ	0	0.0	248	51.1	237	48.9	0	0.0	0	0.0	3.51	มาก
2. มีจำนวนสาขามาก สะดวกต่อการ ใช้บริการ	0	0.0	221	45.6	264	54.4	0	0.0	0	0.0	3.46	ปานกลาง
รวม											3.48	ปานกลาง

จากตาราง 19 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ
ค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.1 และมีความพึงพอใจ อยู่ใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.9 ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีจำนวนสาขา
มาก สะดวกต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเฉลี่ย 3.38 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ 54.4 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.6 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเข้าสู่
จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ มากพอให้ลูกค้ารู้จัก	24	4.9	277	57.1	184	37.9	0	0.0	0	0.0	3.67	มาก
2. มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า	0	0.0	161	33.2	297	61.2	27	5.6	0	0.0	3.28	ปานกลาง
3. มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน	0	0.0	137	28.2	348	71.8	0	0.0	0	0.0	3.28	ปานกลาง
4. มีการแจกของขวัญหรือของที่ระลึกในเทศกาลที่สำคัญ	0	0.0	134	27.6	302	62.3	49	10.1	0	0.0	3.18	ปานกลาง
รวม											3.35	ปานกลาง

จากตาราง 20 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเข้าสู่ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ มากพอให้ลูกค้ารู้จักค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.9 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.9 ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.2 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน ค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 71.8 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมีการแจกของขวัญหรือของที่ระลึก

ในเทศกาลที่สำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.18 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.3
รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.6 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านบุคคล

บุคคล	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย	0	0.0	377	77.7	108	22.3	0	0.0	0	0.0	3.78	มาก
2. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า	0	0.0	330	68.0	155	32.0	0	0.0	0	0.0	3.68	มาก
3. พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	0.0	323	66.6	162	33.4	0	0.0	0	0.0	3.67	มาก
4. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	0	0.0	320	66.0	165	34.0	0	0.0	0	0.0	3.66	มาก
5. พนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและเร็ว	0	0.0	303	62.5	182	37.5	0	0.0	0	0.0	3.62	มาก
6. จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	24	4.9	229	47.2	232	47.8	0	0.0	0	0.0	3.57	มาก
7. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	0.0	273	56.3	212	43.7	0	0.0	0	0.0	3.56	มาก
8. พนักงานมีการเอาใจใส่ คัดตามลูกค้าเสมอ	0	0.0	255	52.6	230	47.4	0	0.0	0	0.0	3.53	มาก
9. พนักงานให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่ถูกต้อง*	0	0.0	138	28.5	257	53.0	0	0.0	0	0.0	3.35	ปานกลาง
10. พนักงานเร่งรัดหนี้สินให้บริการที่สุภาพ*	0	0.0	151	31.1	244	50.3	0	0.0	0	0.0	3.38	ปานกลาง
รวม											3.58	มาก

* มีผู้ไม่ตอบจำนวน 90 คน เนื่องจากไม่เลขชำระค่างวดล่าช้า

จากตาราง 21 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อด้านบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.78 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.7 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.3 พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.68 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.0 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.0 พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.67 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.6 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.4 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.66 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.0 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.0 พนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.62 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.5 จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.57 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.2 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.9 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.56 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.3 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.7 และพนักงานมีการเอาใจใส่ ติดตามลูกค้าเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.53 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.6 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.35 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.0 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.5 และพนักงานเร่งรัดหนี้สินให้บริการที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 3.38 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.3 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.1 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการ ให้บริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. มีขั้นตอนการให้ บริการที่ถูกต้อง	0	0.0	263	54.2	222	45.8	0	0.0	0	0.0	3.64	มาก
2. มีการรักษาความ ลับของลูกค้า	0	0.0	312	64.3	173	35.7	0	0.0	0	0.0	3.60	มาก
3. มีขั้นตอนการให้ บริการในการ อนุมัติเงินกู้ที่ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน รวดเร็ว	0	0.0	296	61.0	189	39.0	0	0.0	0	0.0	3.54	มาก
4. เวลาในการให้ บริการสะดวก แก่ลูกค้าในการมา ติดต่อ	0	0.0	195	40.2	290	59.0	0	0.0	0	0.0	3.40	ปาน กลาง
รวม											3.54	มาก

จากตาราง 22 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อด้าน
กระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.64 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ 54.2 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีการรักษา
ความลับของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.60 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 64.3 และมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และมีขั้นตอนการให้บริการในการอนุมัติ
เงินกู้ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.54 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ
61.0 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.0 ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง คือ เวลาในการให้บริการสะดวกแก่ลูกค้าในการมาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.40 โดยมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.0 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิด
เป็นร้อยละ 40.2 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านหลักฐานทางกายภาพ

หลักฐานทางกายภาพ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. มีที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง	0	0.0	173	35.7	263	54.2	22	4.5	0	0.0	3.42	ปานกลาง
2. บริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	0	0.0	200	41.2	285	58.8	0	0.0	0	0.0	3.41	ปานกลาง
3. ตึกอาคารของบริษัทมีความใหญ่โตและดูมั่นคง	0	0.0	200	41.2	285	58.8	0	0.0	0	0.0	3.41	ปานกลาง
4. บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว	0	0.0	196	40.4	289	59.6	0	0.0	0	0.0	3.40	ปานกลาง
5. ภายในบริษัทมีความสะอาด เรียบร้อย	0	0.0	173	35.7	312	64.3	0	0.0	0	0.0	3.36	ปานกลาง
6. บริษัทมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์เอกสาร	0	0.0	146	30.1	339	69.9	0	0.0	0	0.0	3.30	ปานกลาง
รวม											3.38	ปานกลาง

จากตาราง 23 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อด้านหลักฐานทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.42 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.5 บริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และตึกอาคารของบริษัทมีความใหญ่โตและดูมั่นคง ค่าเฉลี่ย 3.41 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.8 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.2 บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.40 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.6 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.4 ภายในบริษัทมีความสะอาด เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.36 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลางคิดเป็นร้อยละ 64.3 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 บริษัทมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 69.9 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.1 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

การให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.60	มาก
ด้านราคา	3.29	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.48	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.35	ปานกลาง
ด้านบุคคล	3.58	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.54	มาก
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.38	ปานกลาง
รวม	3.40	ปานกลาง

จากตาราง 24 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อโดยภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.58 และด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านหลักฐานทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.35 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ ของความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อแต่ละปัจจัยย่อย

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.78	มาก
2	บริษัทมีการช่วยเหลือหรือผ่อนผันเรื่องค่างวด	3.69	มาก
3	พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.68	มาก
4	มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ มากพอให้ลูกค้ารู้จัก	3.67	มาก
4	พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.67	มาก
5	บริษัทมีขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมาะสม	3.66	มาก
5	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ	3.66	มาก
6	อนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ตามที่ต้องการ	3.62	มาก
6	พนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาของลูกค้าถูกต้องและเร็ว	3.62	มาก
7	มีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง	3.64	มาก
8	มีการรักษาความลับของลูกค้า	3.60	มาก
9	มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย	3.58	มาก
10	จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.57	มาก
11	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.56	มาก
12	มีขั้นตอนการให้บริการในการอนุมัติวงเงินกู้ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวดเร็ว	3.54	มาก
13	พนักงานมีการเอาใจใส่ติดตามลูกค้าเสมอ	3.53	มาก
14	มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	3.51	มาก
15	ประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ	3.47	ปานกลาง
16	มีจำนวนสาขามาก สะดวกต่อการใช้บริการ	3.46	ปานกลาง
17	มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง	3.42	ปานกลาง

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
18	บริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.41	ปานกลาง
18	ดีกอาคารของบริษัทมีความใหญ่โตและคึกคัก	3.41	ปานกลาง
19	เวลาในการให้บริการสะดวกแก่ลูกค้าในการมาติดต่อ	3.40	ปานกลาง
19	บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว	3.40	ปานกลาง
20	มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	3.38	ปานกลาง
20	พนักงานเร่งรัดหนี้สินให้บริการที่สุภาพ	3.38	ปานกลาง
21	ภายในบริษัทมีความสะอาดเรียบร้อย	3.36	ปานกลาง
22	พนักงานให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่ถูกต้อง	3.35	ปานกลาง
23	บริษัทมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร	3.30	ปานกลาง
24	มีส่วนลดดอกเบี้ยทำให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา	3.29	ปานกลาง
25	มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า	3.28	ปานกลาง
25	มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน	3.28	ปานกลาง
26	มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ และ พ.ร.บ. ต่ำ	3.23	ปานกลาง
27	มีการแจกของขวัญหรือของที่ระลึกในเทศกาลที่สำคัญ	3.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแต่ละปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกที่มีระดับความพึงพอใจสูง อันดับที่ 1 คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย อันดับที่ 2 บริษัทมีการช่วยเหลือหรือผ่อนผันเรื่องค่างวด อันดับที่ 3 พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า อันดับที่ 4 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศมากพอให้ลูกค้ารู้จัก และพนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อันดับที่ 5 บริษัทมีขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมาะสม และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถ อันดับที่ 6 อนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ตามที่ต้องการ และพนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและเร็ว อันดับที่ 7 มีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง

อันดับที่ 8 มีการรักษาความลับของลูกค้า อันดับที่ 9 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย และอันดับที่ 10 จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ มีการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลที่สำคัญ อันดับที่ 2 มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ และ พ.ร.บ. ต่ำ และอันดับที่ 3 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนิมจีเส็งลิสซิ่ง จำกัด

ตาราง 26 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	347	71.5
การอนุมัติวงเงินกู้ต่ำไป	151	31.1
มีประเภทของสินเชื่อน้อย ไม่ตรงกับความต้องการ	62	12.8
เมื่อชำระค่างวดล่าช้าหรือค้างชำระ บริษัทไม่มีการช่วยเหลือหรือผ่อนผัน	27	5.6
มีระยะเวลาให้เลือกน้อย	14	2.9

จากตาราง 26 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 71.5 ส่วนเรื่องที่มีปัญหาได้แก่ การอนุมัติวงเงินกู้ต่ำไป คิดเป็นร้อยละ 31.1 มีประเภทของสินเชื่อน้อย ไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 12.8 เมื่อชำระค่างวดล่าช้าหรือค้างชำระ บริษัทไม่มีการช่วยเหลือหรือผ่อนผัน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และมีระยะเวลาให้เลือกน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านราคา
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ราคา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	356	73.4
มีส่วนลดน้อยเกินไป หากมีการปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา	115	23.7
ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป	61	12.6
มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษี/ พ.ร.บ.รถสูงเกินไป	61	12.6

จากตาราง 27 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านราคา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 73.4 ส่วนเรื่องที่มีปัญหาได้แก่ มีส่วนลดน้อยเกินไป หากมีการปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา คิดเป็นร้อยละ 23.7 ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไปและมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีหรือพ.ร.บ.รถสูงเกินไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	451	93.0
สาขาให้บริการมีน้อยเกินไป	27	5.6

จากตาราง 28 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 93.0 ส่วนเรื่องที่มีปัญหาคือ สาขาให้บริการมีน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตาราง 29 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การส่งเสริมการตลาด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	417	86.0
ขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อสังคม	41	8.5
ขาดการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	27	5.6
ขาดการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	27	5.6

จากตาราง 29 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 86.0 ส่วนเรื่องที่มีปัญหาได้แก่ ขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อสังคม คิดเป็นร้อยละ 8.5 ขาดการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัทและขาดการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงภาพลักษณ์ของบริษัท มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านบุคคล
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	431	88.9
พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	54	11.1
พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	27	5.6

จากตาราง 30 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามด้านบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 88.9 ส่วนเรื่องที่มีปัญหาได้แก่ พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 11.1 และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	458	94.4
ไม่สามารถจ่ายชำระผ่านช่องทางอื่น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลเว่น หรืออื่น ๆ	88	18.1
ขั้นตอนในการให้บริการมีมากเกินไป ซับซ้อน และช้า	27	5.6

จากตาราง 31 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 94.4 ส่วนเรื่องที่มีปัญหา คือ ไม่สามารถจ่ายชำระผ่านช่องทางอื่น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลเว่น หรืออื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.1 และขั้นตอนในการให้บริการมีมากเกินไป ซับซ้อน และช้า คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตาราง 32 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
จำแนกตามด้านหลักฐานทางกายภาพ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หลักฐานทางกายภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	424	87.4
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการ ไม่ทันสมัย ไม่สะดวก ค่าเช่า	34	7.0
อาคารมีขนาดเล็ก ทำให้ดูไม่มั่นคง	34	7.0
บรรยากาศภายในบริษัทไม่ดี ไม่สวยงาม จัดตกแต่งไม่ดี	27	5.6

จากตาราง 32 ปัญหาด้านสินเชื่อเช่าซื้อ จำแนกตามด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 87.4 ส่วนเรื่องที่มีปัญหา ได้แก่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการไม่ทันสมัย ไม่สะดวก ค่าเช่า และอาคารมีขนาดเล็ก ทำให้ดูไม่มั่นคง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และบรรยากาศภายในบริษัทไม่ดี ไม่สวยงาม จัดตกแต่งไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงจำนวน ร้อยละและลำดับที่ของปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อ
ตามปัญหาย่อย

ปัญหาย่อย	จำนวน	ลำดับที่
การอนุมัติวงเงินกู้ต่ำไป	151	1
มีส่วนลดน้อยเกินไป หากมีการปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา	115	2
ไม่สามารถจ่ายชำระผ่านช่องทางอื่น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลเว่นหรืออื่น ๆ	88	3
มีประเภทของสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ	62	4
ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป	61	5
มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษี หรือ พ.ร.บ. รดสูงเกินไป	61	5
พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	27	6
ขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อสังคม	41	7
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการไม่ทันสมัย ไม่สะดวก ค่าเช่า	34	8
อาคารมีขนาดเล็ก ทำให้ดูไม่น่าสนใจ	34	8
เมื่อชำระค่างวดค่าเช่าหรือค่างชำระ บริษัทไม่มีการช่วยเหลือหรือ ผ่อนผัน	27	9
สาขามีให้บริการน้อยเกินไป	27	9
ขาดการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการ ของบริษัท	27	9
ขาดการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	27	9
พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	27	9
ขั้นตอนในการให้บริการมีมากเกินไป ซับซ้อนและช้า	27	9
บรรยากาศภายในบริษัทไม่ดี ไม่สวยงาม จัดตกแต่งไม่ดี	27	9
มีระยะเวลาให้เลือกน้อย	14	10

จากตารางที่ 33 จะเห็นว่า ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนี้ซึ่งตั้ง
ลิสซิ่ง จำกัด เรียงตามปัญหาย่อย 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก ปัญหาด้านการอนุมัติวงเงินกู้ต่ำ
ไป มีจำนวน 151 คน อันดับที่สอง ปัญหาด้านการมีส่วนลดน้อยเกินไป หากมีการปิดบัญชีก่อน
กำหนดสัญญา มีจำนวน 115 คน อันดับสาม ปัญหาด้านการไม่สามารถจ่ายชำระผ่านช่องทางอื่น
เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลเว่นหรืออื่น ๆ มีจำนวน 88 คน อันดับสี่ ปัญหาด้านการมี
ประเภทของสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ มีจำนวน 62 คน อันดับห้า ปัญหาด้านการ
ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป และปัญหาด้านมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อ
ภาษี หรือ พ.ร.บ. รวดสูงเกินไป มีจำนวน 61 คน เท่ากัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a flame-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท
 นีมส์เส็งสิซซิ่ง จำกัด หลังเข้ารับบริการ

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	จำนวน (คน)		ค่าเฉลี่ย	ความ พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ชาย	195	3.13	ปานกลาง
	หญิง	295	3.38	ปานกลาง
ด้านราคา	ชาย	195	3.17	ปานกลาง
	หญิง	295	3.37	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย	195	3.40	ปานกลาง
	หญิง	295	3.53	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	195	3.26	ปานกลาง
	หญิง	295	3.40	ปานกลาง
ด้านบุคคล	ชาย	195	3.33	ปานกลาง
	หญิง	295	3.53	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	195	3.34	ปานกลาง
	หญิง	295	3.66	มาก
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ชาย	195	3.36	ปานกลาง
	หญิง	295	3.39	ปานกลาง
รวม	ชาย	195	3.28	ปานกลาง
	หญิง	295	3.47	ปานกลาง

จากตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 สินเชื่อเช่าซื้อ โดยภาพรวมพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 เหมือนกัน แต่หากแยกตามรายปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแล้วพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และ
 บริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาดและด้านหลักฐานทางกายภาพ ความพึงพอใจของเพศชาย
 และเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล
 และด้านกระบวนการให้บริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเพศชายมีความพึง
 พอใจในระดับปานกลางแม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ
 เดียวกัน แต่หากวิเคราะห์ตัวเลขค่าเฉลี่ยแล้วจะพบว่า ค่าเฉลี่ยของเพศหญิงอยู่ที่ 3.47 ซึ่งค่อนข้าง

ใกล้เคียงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 จึงเห็นได้ว่า แม้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่เพศหญิงมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

ความพึงพอใจ	อายุ							
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.21	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.82	มาก
ด้านราคา	3.46	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.77	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.62	มาก	3.47	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	4.00	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.30	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.88	มาก
ด้านบุคคล	3.40	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.83	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.49	ปานกลาง	3.68	มาก	3.38	ปานกลาง	3.77	มาก
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.44	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.77	มาก
รวม	3.42	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.83	มาก

จากตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อ พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ส่วนลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมและในรายปัจจัยในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมและในรายปัจจัยในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา							
	ประถม		มัธยม		อนุปริญญา		ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.45	ปานกลาง	3.65	มาก	2.62	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
ด้านราคา	3.33	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.56	มาก	3.37	ปานกลาง	3.72	มาก	3.38	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52	มาก	3.47	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
ด้านบุคคล	3.68	มาก	3.60	มาก	3.22	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.75	มาก	3.67	มาก	3.36	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.70	มาก	3.29	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
รวม	3.57	มาก	3.47	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง

จากตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ส่วนลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยม ระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.75 ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการและด้านราคา ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคคลและด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.67 ส่วนในด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมและตามรายปัจจัยในระดับปานกลาง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The elephant is flanked by two stylized floral motifs. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

ความพึงพอใจ	อาชีพ															
	ข้าราชการ/รัฐฯ		พวงงบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกร		แม่บ้าน		นร./นศ.		รับจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ		
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	2.85	ปานกลาง	3.77	มาก	3.42	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	4.00	มาก	2.20	ปานกลาง
ด้านราคา	3.16	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	4.00	มาก	3.33	ปานกลาง		
ด้านช่องทาง	3.42	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.59	มาก	3.00	ปานกลาง	3.67	มาก	3.50	มาก	4.00	มาก		
การจัดเจ้าหน้าที่																
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.16	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	3.50	มาก	3.62	มาก	3.00	ปานกลาง		
ด้านบุคคล	2.97	ปานกลาง	3.70	มาก	3.51	มาก	3.60	มาก	3.42	ปานกลาง	4.00	มาก	2.90	ปานกลาง		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.16	ปานกลาง	3.77	มาก	3.62	มาก	3.25	ปานกลาง	3.67	มาก	3.87	มาก	3.00	ปานกลาง		
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.12	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	4.00	มาก	3.67	มาก	4.00	มาก	3.66	ปานกลาง		
รวม	3.12	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.85	มาก	3.15	ปานกลาง		

จากตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ส่วนลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทหรือธุรกิจเอกชน เกษตรกรและรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมและตามรายปัจจัยในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทหรือธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคคลและด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 3.77 ส่วนในด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลและด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.62 ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านบุคคลและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านหลักฐานทางกายภาพมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.00 ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.67 ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคาและด้านด้านบุคคล ลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการโดยรวมและรายปัจจัยในระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้าน
ราคา ด้านบุคคลและด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.00

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริม
การตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึง
พอใจในระดับปานกลาง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

ความพึงพอใจ	รายได้ต่อเดือน					
	< 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		>20,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.49	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	4.00	มาก
ด้านราคา	3.33	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.78	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.37	ปานกลาง	3.53	มาก	4.00	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.30	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	4.00	มาก
ด้านบุคคล	3.51	มาก	3.24	ปานกลาง	3.98	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.60	มาก	3.34	ปานกลาง	4.00	มาก
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.36	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	4.00	มาก
รวม	3.42	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.96	มาก

จากตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ส่วนลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านบุคคลและด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.60 ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการและด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมและรายปัจจัยในระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์และ
บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและ
ด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสาขากับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินค้าเช่าซื้อ

ความพึงพอใจ	สาขา															
	เชียงใหม่		เชียงราย		ลำพูน		ลำปาง		พะเยา		แม่ฮ่องสอน					
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.26	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง		
ด้านราคา	3.29	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง				
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.50	มาก	3.51	มาก	3.53	มาก	3.52	มาก	3.56	มาก	3.52	มาก				
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.37	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง				
ด้านบุคคล	3.45	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง				
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.54	มาก	3.54	มาก	3.53	มาก	3.52	มาก	3.59	มาก	3.50	มาก				
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.38	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง				
รวม	3.45	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง				

จากตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสาขากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อ พบว่า ทั้ง 6 สาขา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับ
เดียวกันคือ ระดับปานกลาง

ซึ่งลูกค้าทั้ง 6 สาขา คือ สาขาจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยาและ
แม่ฮ่องสอน ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมใน
ระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายปัจจัยแล้วพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้าน
กระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยทั้ง 6 สาขา ลูกค้ามีความพึงพอใจ
ในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด

ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลและ
ด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved